

PAR COURRIEL

Montréal, le 26 août 2026

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 24 août 2026

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 24 août dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants détenus par l'Office de la protection du consommateur, pour la période du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2022, relativement à votre entreprise individuelle et aux plaintes, signalements ou interventions qui lui sont associés , notamment les différentes appellations commerciales qui ont pu être associées à ce même dossier ou NEQ, dont : É

; ainsi que toute autre appellation commerciale associée à votre nom ou à ce NEQ :

- la liste ou le relevé de toutes les plaintes, signalements ou demandes d'intervention reçus relativement à votre entreprise;
- la date de chacune de ces plaintes ou communications;
- le nom commercial sous lequel chaque plainte a été enregistrée;
- la nature ou la catégorie de chaque plainte;
- les notes prises par les agents ou employés de l'Office;
- les notes d'appels téléphoniques;
- les courriels, lettres, formulaires et documents reçus;
- les documents ou pièces transmis par les consommateurs ou autres personnes;
- les notes internes, analyses, comptes rendus ou rapports produits relativement à ces plaintes;
- les interventions ou démarches entreprises par l'Office à la suite de ces plaintes;
- les communications avec vous ou avec votre entreprise;
- les décisions, conclusions, recommandations ou suivis effectués;

- tout numéro de plainte, numéro de référence ou dossier administratif associé à ces événements;
- les documents permettant d'établir combien de plaintes ont été regroupées ou associées à votre entreprise ou à votre NEQ, et sous quelles appellations commerciales elles ont été enregistrées;
- toute communication concernant votre entreprise ou votre dossier entre l'Office de la protection du consommateur et :
 - la Sûreté du Québec ou tout autre corps policier;
 - le Directeur des poursuites criminelles et pénales;
 - un autre ministère ou organisme gouvernemental;
 - ou toute autre autorité publique;
- les documents permettant de déterminer quels renseignements relatifs aux plaintes de consommateurs ont pu être transmis à des enquêteurs ou à des procureurs, ainsi que les dates de ces transmissions et les documents transmis;
- tout document permettant d'établir si les appellations

ont été considérées par l'Office comme

 se rapportant à la même entreprise, au même commerçant ou au même NEQ.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête.

Tout d'abord, au sujet du commerçant _____, vous trouverez ci-joint les autres noms répertoriés par l'Office au sujet de cette entreprise ainsi que le résumé de cinq plaintes formulées à son endroit.

En ce qui concerne _____, nous vous fournissons des renseignements tirés de notre système d'information de même que le résumé de sept plaintes que nous avons reçues.

Veuillez noter que les plaintes soumises à l'Office sont analysées et mises en priorité en fonction de nos [lignes directrices](#) en matière de surveillance. Une plainte ne chemine donc pas nécessairement en une intervention directe auprès d'un commerçant. Il faut notamment tenir compte de différents facteurs, dont la gravité du manquement potentiel, l'historique du commerçant visé et le nombre de plaintes reçues à son égard.

Lorsqu'un commerçant est visé par une intervention de l'Office (avis de non-conformité, poursuite pénale, etc.), cette information est versée dans l'outil [Se renseigner sur un commerçant](#).

Nous vous faisons part de la mise en garde suivante qui accompagne la communication du nombre de plaintes :

L'information fournie correspond aux plaintes reçues à l'Office de la protection du consommateur entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2022. Ces plaintes sont l'expression d'un mécontentement lié à un litige personnel concernant un manquement potentiel à une disposition d'une loi dont l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'affirmations non vérifiées qui ont été analysées sommairement.

Elles pourraient faire l'objet de vérifications plus approfondies si des activités de surveillance visent ce commerçant afin d'en déterminer la validité.

L'existence de plaintes ne signifie pas que le commerçant est incompetent ou malhonnête. Il y a aussi lieu de considérer l'importance de l'entreprise, le volume de transactions qu'elle réalise et sa date d'immatriculation au Registraire des entreprises.

Cependant, les renseignements personnels qui se trouvaient dans les documents remis ont été caviardés puisqu'ils auraient permis d'identifier une personne physique, ce qui est contraire à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Les articles 53, 54 et 59 édictent d'ailleurs ce qui suit :

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants :

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée. (...)

Enfin, nous vous informons que nous avons reçu une mise en demeure relativement à et trois mises en demeure concernant , pour lesquelles nous ne disposons pas du consentement de leurs auteurs à vous les communiquer. Conséquemment, nous ne pouvons pas vous transmettre copie de ces documents, car ils permettraient, en substance, d'identifier les personnes physiques qui nous les ont fait parvenir. Les articles 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* décrits ci-dessus motivent notre décision.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et suivants), faire une demande de révision à l'égard de cette décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours suivant la date de la présente décision. À cet effet, vous trouverez joint à la présente le document intitulé Avis de recours.

Veuillez agréer, , l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Elyse Pepin-Laporte
Responsable de l'accès à l'information

p. j.